



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien

(Impact of service quality and patient satisfaction of BPJS participants as the mediation to patient loyalty)

Rosiana Rizal^{1*}, Muslim Suardi², & Yuliharsi³

¹Prodi Farmasi Universitas Dharma Andalas

²Fakultas Farmasi Universitas Andalas

³Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Keywords:
service quality;
satisfaction; loyalty.

Kata Kunci:
kualitas pelayanan;
kepuasan; loyalitas

ABSTRACT: The formation of a positive perception of the patient is expected to bring satisfaction in pharmaceutical services, especially drug information services to improve patients' loyalty to health care services they have used. The design of this research is probability sampling, with a population of patients in public hospitals in Padang city: Dr. M. Djamil Hospital; Dr. Rasidin Hospital; and Dr. Reksodiwiryo Hospital Padang who have used the service of National Health Insurance (BPJS) from January to June 2014. The sampling technique was simple random sampling (105 patients) by using a questionnaire. Data analysis was performed using Cronbach's alpha analysis, Multiple Regression, R Square, t-test and path analysis. The results of this study indicated that the service quality affected patients' satisfaction in the dimensions of responsiveness, assurance and direct evidence ($p < 0.05$); toward the loyalty of patients in the direct evidence dimension ($p < 0.05$); and towards patients' loyalty mediated by patients' satisfaction in the dimension of direct evidence ($p < 0.05$).

ABSTRAK: Terbentuknya persepsi positif dari pasien diharapkan dapat memunculkan kepuasan pelayanan farmasi terutama dalam informasi obat sehingga adanya loyalitas pasien atas jasa lembaga pelayanan kesehatan yang pernah digunakannya. Rancangan jenis penelitian ini adalah probability sampling, dengan populasi pasien dilingkungan rumah sakit umum pemerintah di kota Padang, yaitu RSUP Dr. M. Djamil Padang, RSUD Dr. Rasidin Padang dan RST Dr. Reksodiwiryo Padang yang pernah berobat menggunakan kartu BPJS Kesehatan dari Januari sampai Juni 2014. Teknik pengambilan sampel berupa Simple Random Sampling (105 pasien) dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis cronbach's alpha, Regresi Berganda, R Square, Uji t dan *path analysis* dengan SPSS versi 11.5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung bernilai $p < 0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$ dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat

diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berdasarkan Permenkes Nomor 159b Tahun 1988 menyatakan

*Corresponding Author: Rosiana Rizal (Prodi Farmasi, Universitas Dharma Andalas, Jl. Sawahan No.103A, Simpang Haru, Padang, Sumatera Barat 25171). email: rosianarizal03@gmail.com

Article History:

Received: 22 Feb 2015
Published: 20 May 2017

Accepted: 9 Nov 2016
Available online: 30 May 2017

rumah sakit umum pemerintah adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit dari bersifat dasar sampai dengan subspesialis dimana rumah sakit tersebut tersebut dimiliki dan diselenggarakan oleh departemen kesehatan, pemerintah daerah, ABRI dan BUMN, dengan klasifikasi terdiri dari kelas A, B, C dan D [1]. Amanat pasal 28 H, ayat (1) perubahan UUD 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan, kemudian dalam pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan fasilitas pelayanan umum yang layak [2].

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikembangkan di Indonesia merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat yang layak yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah [3].

Pada PP 12 tahun 2013 pasal 30 ayat 1, berbunyi "Fasilitas kesehatan wajib menjamin peserta yang dirawat inap mendapatkan obat dan bahan medis habis pakai yang dibutuhkan sesuai dengan indikasi medis, dan ayat 2, berbunyi "Fasilitas kesehatan rawat jalan yang tidak memiliki sarana penunjang, wajib membangun jejaring dengan fasilitas kesehatan penunjang untuk menjamin ketersediaan obat, bahan medis habis pakai, dan pemeriksaan penunjang yang dibutuhkan". Serta PP 12 tahun 2013 pasal 32 ayat 1, berbunyi "BPJS Kesehatan melakukan pembayaran kepada fasilitas kesehatan tingkat pertama secara prapayab berdasarkan kapitasi atas jumlah Peserta yang terdaftar di fasilitas kesehatan tingkat pertama" [4].

Teknik analisis regresi dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai mediasi terhadap loyalitas pada

105 orang pasien BPJS Kesehatan yang berobat pada 3 (tiga) rumah sakit umum pemerintah di kota Padang.

METODE PENELITIAN

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk memecahkan permasalahan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien sebagai mediasi dengan bantuan program SPSS versi 11.5.

Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2010) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial [5], dengan tingkatan sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi bobot 5
2. Jawaban setuju diberi bobot 4
3. Jawaban ragu-ragu diberi bobot 3
4. Jawaban tidak setuju diberi bobot 2
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot 1

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel, maka di lakukan kedua uji ini.

1. Uji reliabilitas untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, jika memberikan nilai cronbach' alpha>0,60.
2. Uji validitas untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel.

Pengujian Model

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen,

dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel yang diketahui [6].

Analisis menggunakan alat bantu analisis statistik dengan rumus:

$$\text{Kepuasan} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e_i$$

$$\text{Loyalitas} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 \text{Md} + e_i$$

Dimana:

Y	= Loyalitas
X ₁	= Kehandalan
X ₂	= Daya tanggap
X ₃	= Jaminan
X ₄	= Empati
X ₅	= Bukti langsung
Md	= Kepuasan
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ , b ₅ , b ₆	= Koefisien Regresi
a	= Konstanta
e	= Faktor Kesalahan

2. Koefisien Determinasi (R Square)

Melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dan proporsi dari variabel terikat yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel bebasnya, semakin besar (mendekati satu) dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel terikat semakin besar [7].

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan terhadap variabel terikatnya yaitu Loyalitas dengan mediasi Kepuasan yang dilakukan melalui:

Uji Partial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen [7].

Uji Mediasi (Path Analysis)

Mediating atau *intervening* merupakan variabel antara yang berfungsi memediasi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk menguji pengaruh variabel mediasi digunakan metode analisis jalur (*path analysis*) [7].

HASIL DAN DISKUSI

Hasil pengujian dengan analisis regresi berganda pengaruh kehandalan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,027 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya kehandalan berpengaruh tidak langsung, positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kehandalan tidak berpengaruh meningkatkan kepuasan pasien, konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa responden merasakan ketidakpuasan pada mutu pelayanan dimensi kehandalan yang diberikan [8].

Pengaruh daya tanggap secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,163 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya daya tanggap berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, konsisten dengan hasil penelitian daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [9].

Pengaruh jaminan secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,251 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya jaminan berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan yang diberikan, maka semakin meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa jaminan berpengaruh/signifikan terhadap kepuasan pelanggan [10].

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis

No	Hipotesis	Diterima	Ditolak	Hasil
1.	$X_1 \rightarrow Md$		✓	+ / Tidak Signifikan
2.	$X_2 \rightarrow Md$	✓		+ / Signifikan
3.	$X_3 \rightarrow Md$	✓		+ / Signifikan
4.	$X_4 \rightarrow Md$		✓	- / Signifikan
5.	$X_5 \rightarrow Md$	✓		+ / Signifikan
6.	$X_1 \rightarrow Y$		✓	- / Tidak Signifikan
7.	$X_2 \rightarrow Y$		✓	+ / Tidak Signifikan
8.	$X_3 \rightarrow Y$		✓	- / Tidak Signifikan
9.	$X_4 \rightarrow Y$		✓	+ / Tidak Signifikan
10.	$X_5 \rightarrow Y$	✓		+ / Signifikan
11.	$Md \rightarrow Y$	✓		+ / Signifikan
12.	$X_1 \rightarrow Md \rightarrow Y$		✓	- / Tidak Signifikan
13.	$X_2 \rightarrow Md \rightarrow Y$		✓	+ / Tidak Signifikan
14.	$X_3 \rightarrow Md \rightarrow Y$		✓	- / Tidak Signifikan
15.	$X_4 \rightarrow Md \rightarrow Y$		✓	- / Tidak Signifikan
16.	$X_5 \rightarrow Md \rightarrow Y$	✓		+ / Signifikan

Keterangan:

1. X_1 =Kehandalan
2. X_2 =Daya tanggap
3. X_3 =Jaminan
4. X_4 =Empati
5. X_5 =Bukti Langsung
6. Md=Kepuasan Pasien

7. Y=Loyalitas Pasien
8. +=Berpengaruh
9. -=Tidak Berpengaruh
10. Signifikan= $p < 0,05$
11. Tidak Signifikan= $p > 0,05$

Pengaruh empati secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien -0,151 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya empati berpengaruh langsung, negatif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi empati yang diberikan, terjadi penurunan kepuasan pasien. Aspek empati, dan jaminan menjadi dua dimensi terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit [11].

Pengaruh bukti langsung secara langsung terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai koefisien 0,683 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya bukti langsung berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian yang signifikan memberikan dukungan terhadap regularitas fenomena hubungan positif yang terdapat pada

studi terdahulu [12].

Pengaruh kehandalan secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien -0,007 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya kehandalan berpengaruh, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan tidak berpengaruh/tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menemukan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan (kehandalan) tidak mempengaruhi penurunan loyalitas pasien [13].

Pengaruh daya tanggap secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien 0,008 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) artinya daya tanggap berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Serta konsisten dengan

hasil penelitian terdahulu daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien [14].

Pengaruh jaminan secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $-0,090$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$) jaminan berpengaruh langsung, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Serta konsisten dengan hasil penelitian terdahulu daya tanggap tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien [14].

Pengaruh empati secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,008$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$), artinya empati berpengaruh langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil pendapat menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati (emphaty) terhadap loyalitas pasien [15].

Pengaruh bukti langsung secara langsung terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,155$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya bukti langsung berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan [16].

Hasil pengujian dengan analisis regresi berganda kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien memperoleh nilai koefisien $0,846$ diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$) artinya kepuasan pasien berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Konsisten dengan hasil penelitian kepuasan pelanggan adalah penting bagi keberhasilan perusahaan jasa, karena dapat menyebabkan pembelian berulang dan rekomendasi kata dari mulut ke mulut [17].

Pengaruh kehandalan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan *Path Analysis* kehandalan melalui kepuasan

pasien sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar $0,027$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$). Artinya kehandalan berpengaruh secara tidak langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Tidak konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan [9,16]. Berdasarkan hasil observasi lapangan, pasien masih belum mengetahui pelayanan kesehatan yang dijanjikan oleh BPJS Kesehatan sehingga pasien merasa penggunaan dari kartu BPJS Kesehatan belum dapat memenuhi kebutuhan pasien dan banyaknya pasien tidak memperoleh haknya waktu dirawat di rumah sakit, sehingga pasien dirawat tidak berdasarkan iuran yang dibayarkan ke BPJS Kesehatan. Faktor eksternal seperti karakter penduduk, sosial ekonomi keluarga atau lingkungan sekitarnya BPJS Kesehatan yang kurang mendukung, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dan dimungkinkan hipotesis ini dapat diteliti lebih lanjut.

Pengaruh daya tanggap secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan *Path Analysis* daya tanggap melalui kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar $0,137$ tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$). Artinya daya tanggap berpengaruh secara langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien tanpa melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Hal ini tidak konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan [9,16]. Berdasarkan hasil observasi lapangan, ini dikarenakan tidak memahami kebutuhan

pasien, sehingga banyak pasien yang melakukan pengobatan sendiri, kemudian waktu antrian yang cukup lama, penolakan fasilitas kesehatan dan profesional dokter seringkali merasa kurang bebas dengan sistem asuransi sosial sehingga mengikuti paket yang ditetapkan BPJS Kesehatan yang mana kadang tidak sesuai dengan terapi pasien, sebanyak 42,9% pasien menyatakan tidak pernah di berikan konseling oleh apoteker rumah sakit setelah pengambilan obat. Pada umumnya fasilitas kesehatan lebih senang melayani orang yang membayar langsung dengan tarif yang ditentukannya sendiri. Faktor eksternal seperti karakter penduduk, sosial ekonomi keluarga atau lingkungan sekitarnya BPJS Kesehatan yang kurang mendukung, sehingga mempengaruhi kepuasan pasien dan dimungkinkan hipotesis ini dapat diteliti lebih lanjut.

Pengaruh jaminan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan *Path Analysis* kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,212 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$). Artinya jaminan berpengaruh secara langsung, positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pasien bukan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan [18].

Pengaruh empati secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dengan *Path Analysis* kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar -0,127 tidak diterima pada taraf signifikansi 5% ($p > 0,05$). Artinya empati berpengaruh secara tidak langsung, negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan

melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini tidak membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan [19]. Mencermati perkembangan pelayanan kesehatan saat ini, dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari rumah sakit swasta yang sangat ramah, menimbulkan efek yang positif pada nilai yang dirasakan pasien.

Hasil *Path Analysis* kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien sebesar 0,577 diterima pada taraf signifikansi 5% ($p < 0,05$). Artinya bukti langsung berpengaruh secara tidak langsung, positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan [19].

Path Analysis menunjukkan bahwa pengaruh langsung dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap loyalitas pasien lebih besar daripada pengaruh tidak langsung dimensi bukti langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien dinyatakan variabel kepuasan pasien diterima bukti langsung. Pengaruh langsung kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung terhadap loyalitas pasien memiliki nilai koefisien sebesar 0,155 dan diterima pada taraf 0,05, sedangkan pengaruh tidak langsung bukti langsung melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening memiliki nilai koefisien sebesar 0,577 dan diterima pada taraf 0,05 [20].

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di

beberapa rumah sakit umum pemerintah di kota Padang, serta kualitas pelayanan pada dimensi bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kemudian kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih kecil dibandingkan pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. (1988). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 159b Tahun 1988 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara.
2. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.
4. Republik Indonesia. (2013). Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.
5. Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
6. Gujarati, D. N., (2007). Dasar-dasar ekonometrika (Edisi Ke 3). Jakarta: Erlangga.
7. Ghozali, I. (2006). Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
8. Ningrum, R., Mustika., Huda N., Liestyaningrum W., dan Yuliasuti, C. (2014) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya (Skripsi). Prodi S1 Keperawatan STIKES Hang Tuah Surabaya.
9. Afrianto, T. F. (2011) Analisis Pengaruh Service Quality dan Price terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction (Studi pada Perum Pegadaian Cabang Bekonang) (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
10. Host, V., Knie-Andersen. (2004). M: Modeling customer satisfaction in mortgage credit companies. The International Journal of Bank Marketing 22(1), 26-42.
11. Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. South African Journal of Business Management, 35(4), 27-37.
12. Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2), 31-46.
13. Sulistiawati. (2011) Pengaruh Service Quality, Trust, Customer Satisfaction terhadap Loyalitas Mahasiswa pada Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi (LP3I) Manyar Surabaya (Skripsi). Program Studi/Jurusan Sistem Informasi STIKOM.
14. Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 13(1), 32-39.
15. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry (1994). "SERVQUAL: Review, Critique Research genda", Journal of Marketing, 58(1), 111-124.
16. Agnovera, Prihasditya. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen Dimensi dengan Kepuasan Konsumen (Skripsi). Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
17. Salazar. A., Costa, J. e Rita, P. (2004). Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Intentions: A Study on the Hospitality Sector, Proceedings of the 33rd EMAC (European Marketing Academy Conference), Murcia, Spain.
18. Sawitri, Ni, Putu., Yasa, N. N. K., & Jawas, Abdullah (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan, 7(1), 40-47.
19. Aslîad, A. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). Jurnal Aplikasi Manajemen, 11(3), 399-406.
20. Pong, Lu, Ting., Johnny, Esther., & Yee, Tang, Pui (2001). An Integrated Model of Service Loyalty. Working paper in 2001 Academy of Business and Administrative Sciences. International Conferences, Brussels, Belgium.